

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Stres

a. Pengertian Stres

Stres, yang berasal dari bahasa Latin *strictus*, merupakan konsep yang komplikatif dan terkadang membingungkan. Sekitar akhir tahun 16000-an, Robert Hooke membuat konsep stres berdasarkan prinsip mekanika dari beban (tenaga eksternal), stres (daerah yang mendapatkan tenaga), dan ketegangan (*strain*, kerusakan sebagai hasil beban dan stres). Penelitian ilmiah tentang stres semula dilakukan untuk menguji bagaimana reaksi makhluk hidup menggunakan sumber dayanya untuk melawan atau lari dari stimulus yang mengancam, baik menghadapi ketegangan fisik (seperti beban yang di luar kemampuannya), atau ketegangan psikologis (seperti kesulitan atau emosi negatif yang dihasilkan dari konflik hubungan sosial) (Hasan A. B., 2008, hal. 75).

Pendekatan stres sebagai stimulus terfokus pada lingkungan, yakni bila individu yang bersangkutan mengidentifikasikan sumber atau penyebab stres yang dialaminya adalah karena kejadian-kejadian atau peristiwa di sekitarnya. Kejadian atau peristiwa yang dianggap mengancam atau merugikan, dengan sendirinya, akan menghasilkan perasaan tertekan yang disebut *stressor*. Jenis *stressor* yang terjadi, misalnya kejadian kehancuran yang tiba-tiba (*catastrophic* atau

calamity event) seperti gempa bumi, perubahan penting dalam kehidupan seperti kehilangan orang yang dicintai, serta pengalaman lingkungan kronik seperti menderita penyakit kanker.

Fokus pendekatan stres, sebagai respons atau tanggapan, adalah para reaksi individu terhadap *stressor*. Ketika seseorang menggunakan kata stres, maka yang dimaksudkannya adalah keadaan tegangnya itu sendiri. Respons atau reaksi individu tersebut mengandung dua komponen yang saling berhubungan, yaitu psikologis dan fisiologis. Reaksi psikologis meliputi perilaku, pola pikir, dan emosi dalam ruang lingkup yang luas. Sementara, reaksi fisiologis meliputi reaksi tubuh meningkat, seperti jantung berdebar-debar, mulut terasa kering, perut kembung, dan sebagainya. Kedua jenis respons tersebut juga disebut ketegangan.

Sebagai interaksi pendekatan di atas, stres dapat dilihat sebagai proses yang mencakup *stressor* dan ketegangan dengan ditambah dimensi penting lain, yaitu hubungan di antara individu dan lingkungannya. Proses ini mencakup interaksi dan penyesuaian yang terus-menerus di antara individu dan lingkungannya yang saling mempengaruhi yang disebut transaksi. Menurut pendekatan ini, stres bukan hanya stimulus atau respons, tetapi lebih merupakan suatu proses di mana seseorang adalah agen yang aktif yang dapat mempengaruhi dampak *stressor* melalui strategi perilaku, kognitif, dan emosional yang dimilikinya. Oleh sebab itu, setiap individu akan

memberikan reaksi stres yang berbeda terhadap *stressor* yang sama karena dipengaruhi oleh berbagai perbedaan yang dimiliki masing-masing individu, baik dari biologi, mental, spiritual, maupun sosialnya (Hasan A. B., 2008, hal. 76).

Stres ialah ketegangan, tekanan, konflik. Suatu rangsangan yang menegangkan psikologis atau fisiologis dari suatu organisme; tekanan-tekanan fisik dan psikologis yang menekan organ tubuh dan atau diri sendiri; suatu keadaan ketegangan psikologis karena adanya anggapan ketakutan atau kecemasan (Sudarsono, 1993, hal. 247).

Stres dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan mengatakan gangguan mental dan emosi; tekanan (Dagun, 2006, hal. 1070). Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, stres ialah gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang disebabkan oleh faktor-faktor luar; ketegangan (Penyusun, 1996, hal. 964). Stres juga merupakan suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis (Chaplin, 2008, hal. 488).

Menurut Ardani stres adalah tekanan internal maupun eksternal serta kondisi bermasalah lainnya dalam kehidupan (*an internal and eksternal pressure and other troublesome condition life*) (Ardani, 2007, hal. 37).

Stres merupakan bagian dari kehidupan manusia sehari-hari. Sarafino mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi yang disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan yang menimbulkan

jarak antara tuntutan-tuntutan yang berasal dari berbagai situasi dengan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial seseorang (Smet, 1994, hal. 112).

Stres dapat didefinisikan sebagai sebuah keadaan yang kita alami ketika ada sebuah ketidaksesuaian antara tuntutan-tuntutan yang diterima dan kemampuan untuk mengatasinya. Stres adalah keseimbangan antara bagaimana kita memandang tuntutan-tuntutan dan bagaimana kita berpikir bahwa kita dapat mengatasi semua tuntutan yang menentukan apakah kita tidak merasakan stres, merasakan distress atau eustres (Looker & Gregson, 2004, hal. 44).

Stres (*stress*) adalah respon individu terhadap keadaan atau kejadian yang memicu stres (*stressor*), yang mengancam dan mengganggu kemampuan seorang untuk menanganinya (*coping*) (Santrock J. W., 2003, hal. 557).

b. Sumber-sumber Stres atau *Stressor*

Stres bersumber dari frustrasi dan konflik yang dialami individu yang dapat berasal dari berbagai bidang kehidupan manusia. Dalam hal hambatan, ada beberapa hambatan yang biasanya dihadapi oleh individu seperti:

1. Hambatan fisik: kemiskinan, kekurangan gizi, bencana alam, dan sebagainya.
2. Hambatan sosial: kondisi perekonomian yang tidak bagus, persaingan hidup yang keras, perubahan yang tidak pasti dalam

berbagai aspek kehidupan. Hal-hal tersebut mempersempit kesempatan individu untuk meraih kehidupan yang layak sehingga menyebabkan timbulnya frustrasi pada diri seseorang.

3. Hambatan pribadi: keterbatasan-keterbatasan pribadi individu dalam bentuk cacat fisik atau penampilan fisik yang kurang menarik bisa menjadi pemicu frustrasi dan stres pada individu (Ardani, 2007, hal. 37).

Sedangkan menurut Mulyadi, beberapa masalah yang bisa menjadi *stressor* bagi mahasiswa adalah:

- a. Masalah yang berhubungan dengan pendidikan
 1. Masalah konsentrasi. Banyak mahasiswa mengeluh karena tidak bisa konsentrasi, sehingga hasil belajar tidak maksimal. Sebab-sebabnya bermacam-macam, dapat dari mahasiswa sendiri dan dari luar dirinya, seperti perasaan sepi, dorongan ingin pulang, konflik dan lingkungannya.
 2. Masalah tidak menyukai mata kuliah atau dosen tertentu.
Jika mahasiswa tidak menyukai dosen tertentu atau mata kuliah tertentu, ia cenderung tidak mau mengikuti kuliah.
 3. Masalah daya tahan dan kelangsungan studi. Ada mahasiswa yang muda kecewa karena nilai yang rendah kemudian putus asa dan ingin berhenti kuliah, tidak tahan jauh dari individu tua, konflik-konflik dan hubungan sosial.

b. Masalah penyesuaian diri dan hubungan sosial

1. Masalah mencari teman. Ada mahasiswa yang canggung dalam pergaulan dan tidak tahu yang harus dilakukan, rendah diri dan malu.
2. Penyesuaian diri terhadap kehidupan kampus. Mahasiswa baru biasanya tidak tahu banyak soal tata cara kehidupan kampus dan mereka memerlukan berbagai informasi dan bimbingan.
3. Kesulitan menyesuaikan diri. Baik adat-istiadat atau norma-norma lingkungan di mana mahasiswa tinggal.
4. Konflik dengan kawan sekamar, seasrama, dan sejurusan. Ini terjadi biasanya karena berselisih paham atau kekecewaan kawan.

c. Masalah yang sifatnya pribadi

1. Masalah konflik dengan pacar atau pacar yang tidak disetujui individu tua.
2. Masalah pertentangan dengan anggota keluarga.

d. Masalah ekonomi

Banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan ekonomi karena kiriman uang terlambat, uang tidak cukup atau tidak dapat mengatur keuangan.

e. Masalah memilih jurusan, jabatan dan masa depan

Ada mahasiswa yang salah pilih jurusan dan ingin pindah, ada yang masuk jurusan tertentu karena keinginan individu tua, ada yang merasa masa depannya tak menentu dan tidak tahu apa yang diperbuat. Masalah-masalah ini dapat mengakibatkan rasa gelisah, cemas, ketegangan, konflik dan frustrasi, dan jika tidak secepatnya di atasi akan mengganggu kelancaran studi mahasiswa. Ada mahasiswa yang cepat mengatasi persoalan-persoalan, tetapi ada yang terlambat larut. Hal yang terakhir ini mengakibatkan energi mahasiswa banyak terbuang dan proses belajarnya tidak efektif (Mulyadi, 2004, hal. 197-198).

c. Gejala-gejala Stres

Stres dapat menimbulkan gejala badaniah, jiwa dan gejala sosial, antara lain:

- a. Gejala badan: sakit kepala pusing sebagian, sakit maag, mudah kaget (berdebar-debar), banyak keluar keringat dingin, gangguan pola tidur, lesu, letih, kaku leher belakang sampai punggung, dada terasa panas/ nyeri, rasa tersumbat di kerongkongan, gangguan psikoseksual, nafsu makan menurun, mual, muntah, gejala kulit, bermacam-macam gangguan menstruasi, keputihan, kejang-kejang, pingsan dan sejumlah gejala lain.
- b. Gejala emosional: pelupa, sukar konsentrasi, sukar mengambil keputusan, cemas, was-was, kuatir, mimpi buruk, murung, mudah

marah/ jengkel, mudah menangis, pikiran bunuh diri, gelisah, pandangan putus asa, dan sebagainya.

- c. Gejala sosial: makin banyak merokok/ minum/ makan, sering mengontrol pintu, jendela, menarik diri dari pergaulan sosial, mudah bertengkar, membunuh dan lainnya (Anoraga, 1992, hal. 110).

Gejala stres juga dipaparkan oleh Agus M. Hardjana yaitu terdiri dari:

Gejala fisik

- a. Sakit kepala, pusing, pening
- b. Tidur tidak teratur: insomnia (susah tidur), tidur terlanjur, bangun terlalu awal
- c. Sakit punggung, terutama di bagian bawah
- d. Diare dan radang usus besar
- e. Sulit buang air besar, sembelit
- f. Gatal-gatal pada kulit
- g. Urat tegang-tegang terutama pada leher dan bahu
- h. Terganggu pencernaannya atau bisulan
- i. Tekanan darah tinggi atau serangan jantung
- j. Keringat berlebihan
- k. Berubah selera makan
- l. Lelah atau kehilangan daya energi

- m. Bertambah banyak melakukan kekeliruan atau kesalahan dalam bekerja dan hidup

Gejala emosional

- a. Gelisah atau cemas
- b. Sedih, depresi, mudah menangis
- c. Merana jiwa dan hati/ *mood* berubah-ubah cepat
- d. Mudah panas dan marah
- e. Gugup
- f. Rasa harga diri menurun atau merasa tidak aman
- g. Terlalu peka dan mudah tersinggung
- h. Marah-marah
- i. Gampang menyerang orang dan bermusuhan
- j. Emosi mengering atau kehabisan sumber daya mental (*burnout*)

Gejala intelektual

- a. Susah berkonsentrasi atau memusatkan pikiran
- b. Sulit membuat keputusan
- c. Mudah terlupa
- d. Pikiran kacau
- e. Daya ingat menurun
- f. Melamun secara berlebihan
- g. Pikiran dipenuhi oleh satu pikiran saja
- h. Kehilangan rasa humor yang sehat
- i. Produktivitas atau prestasi kerja menurun

j. Mutu kerja rendah

k. Dalam kerja bertambah jumlah kekeliruan yang dibuat

Gejala interpersonal

a. Kehilangan kepercayaan kepada orang lain

b. Mudah mempersalahkan orang lain

c. Mudah membatalkan janji atau tidak memenuhinya

d. Suka mencari-cari kesalahan orang lain atau menyerang orang dengan kata-kata

e. Mengambil sikap terlalu membentengi dan mempertahankan diri

f. “mendiamkan” orang lain (Hardjana, 1994, hal. 24-26).

d. Tingkat Stres

Gangguan stres biasanya timbul secara perlahan, tidak jelas kapan mulainya dan sering kali kita tidak menyadari. Namun meskipun demikian dari pengalaman praktek psikiatri, para ahli mencoba membagi stres tersebut dalam enam tahapan. Setiap tahapan memperlihatkan sejumlah gejala-gejala yang dirasakan oleh yang bersangkutan, hal mana berguna bagi seseorang dalam rangka mengenali gejala stres sebelum memeriksakannya ke dokter. Petunjuk-petunjuk tahapan stres tersebut dikemukakan oleh Dr. Robert J. Van Amberg, psikiater sebagai berikut:

Stres Tingkat I

Tahapan ini merupakan tingkat stres yang paling ringan dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- a. Semangat besar
- b. Penglihatan tajam tidak sebagaimana biasanya
- c. Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan masalah pekerjaan lebih dari biasanya.

Tahapan ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah semangat, tanpa disadari bahwa sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

Stres Tingkat II

Dalam tingkatan ini dampak stres yang menyenangkan mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari. Keluhan yang sering dikemukakan sebagai berikut:

- a. Merasa letih sewaktu bangun pagi
- b. Merasa lelah sesudah makan siang
- c. Merasa lelah sepanjang sore
- d. Terkadang gangguan dalam sistem pencernaan (gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar-debar.
- e. Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan tengkuk (belakang leher)
- f. Perasaan tidak bisa santai.

Stres Tingkat III

Pada tingkatan ini keluhan kelelahan nampak disertai dengan gejala-gejala:

- a. Gangguan usus lebih terasa (sakit perut, mulas, sering buang air)
- b. Otot terasa lebih tegang.
- c. Perasaan tegang yang semakin meningkat
- d. Gangguan tidur (sukar tidur, sering terbangun dan sukar tidur kembali, atau bangun terlalu pagi)
- e. Badan terasa oyong, rasa-rasa mau pingsan (tidak sampai jatuh)

Pada tahapan ini penderita sudah harus berkonsultasi pada dokter, kecuali kalau beban stres atau tuntutan-tuntutan dikurangi dan tubuh mendapat kesempatan untuk beristirahat atau relaksasi guna memulihkan suplai energi.

Stres Tingkat IV

Tingkatan ini sudah menunjukkan keadaan yang lebih buruk, yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Untuk bisa bertahan sepanjang hari terasa sulit
- b. Kegiatan-kegiatan yang semula menyenangkan kini terasa sulit
- c. Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi, pergaulan sosial dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya terasa berat
- d. Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan dan seringkali terbangun dini hari.
- e. Perasaan negativistik
- f. Kemampuan konsentrasi menurun tajam
- g. Perasaan takut yang tidak dapat dijelaskan, tidak mengerti mengapa.

Stres Tingkat V

Tingkatan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tingkatan IV di atas:

- a. Keletihan yang mendalam (*physical and psychological exhaustion*)
- b. Untuk pekerjaan-pekerjaan yang sederhana saja terasa kurang mampu
- c. Gangguan sistem pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, sukar buang air besar atau sebaliknya feses encer dan sering kebelakang.
- d. Perasaan takut yang semakin menjadi, mirip panik

Stres Tingkat VI

Tingkatan ini merupakan tingkatan puncak yang merupakan keadaan darurat. Gejalanya antara lain:

- a. Debaran jantung terasa amat keras
- b. Nafas sesak, megap-megap
- c. Badan gemetar
- d. Tenaga untuk hal-hal yang ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau Collap (Hawari, 1999, hal. 51-53).

e. Stres dalam Perspektif Islam

Stres merupakan gejala penyakit terbesar di abad modern. Ajaran Islam memberikan banyak cara untuk mengatasi konflik psikologis,

kedukaan, kemarahan, atau ketakutan yang dapat menjadi dasar penelitian dalam penelitian stres.

Al-Qur'an telah menggunakan permissalan yang memakai prinsip mekanika beban untuk menggambarkan masalah yang dihadapi manusia. Prinsip mekanika beban merupakan konstruk awal yang melahirkan penelitian mendalam tentang stres. Secara keseluruhan suran Al-Qur'an yang membahas konsep beban dalam masalah manusia ini dalam Alam Masyrah ayat 1-8 berbunyi:

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ۖ وَوَضَعْنَا عَنَّاكَ وَزْرَكَ ۖ
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ۖ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ۖ
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا
فَرَغْتَ فَأَنْصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۖ

1. Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?,
2. dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu,
3. yang memberatkan punggungmu?
4. dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu,
5. karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
6. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
7. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,
8. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

Yang dimaksud dengan beban di sini ialah kesusahan-kesusahan yang diderita Nabi Muhammad s.a.w. dalam menyampaikan risalah. Meninggikan nama Nabi Muhammad s.a.w di sini Maksudnya ialah meninggikan derajat dan mengikutkan namanya dengan nama Allah

dalam kalimat syahadat, menjadikan taat kepada Nabi Termasuk taat kepada Allah dan lain-lain. Maksudnya: sebagian ahli tafsir menafsirkan apabila kamu (Muhammad) telah selesai berdakwah Maka beribadatlah kepada Allah; apabila kamu telah selesai mengerjakan urusan dunia Maka kerjakanlah urusan akhirat, dan ada lagi yang mengatakan: apabila telah selesai mengerjakan shalat berdoalah.

Jika dianalisa, surat di atas telah memasukkan perspektif subyektif dan obyektif tentang stres. Ayat dua (beban) lebih berorientasi pada perspektif obyektif, namun ayat tiga (punggung) dan ayat satu (dada) lebih mengandung perspektif subyektif. Ayat lanjutan dalam surat ini juga dapat memberikan inspirasi bagaimana seseorang mengatasi stres yang dihadapinya. Pertama, dalam prinsip mekanika tuas, terdapat hukum di mana bebas suatu benda lebih mudah diangkat pada lengan tuas yang lebih tinggi (lebih panjang). Untuk menyelesaikan masalah, manusia harus melihat dari tempat yang lebih tinggi sehingga dapat melihat di mana-mana bahwa “sesudah kesulitan ada kemudahan”. Kemudian, manusia tidak boleh berpangku tangan, namun harus melakukan pekerjaan satu persatu, baik untuk menyelesaikan masalah tersebut atau untuk tujuan lainnya. Ayat ini juga menyelesaikan teknik manajemen waktu, cara mengatur pekerjaan tidak menumpuk-numpuk, agar beban menjadi lebih ringan. Semua itu harus dilakukan, maka dada akan merasa lapang. Lapang dada secara

psikologis artinya tidak menderita penyakit yang berkaitan dengan dada atau pernafasan.

Al-Qur'an juga menggambarkan reaksi fisik yang tertunda ketika seseorang mengalami stres yang membuatnya lari ketika mengalami respons tempur atau lari (*fight or flight respons*) dalam surat Al Kahfi ayat 18.

وَحَسِبُهُمْ أَيَقَاطًا وَهُمْ رُقُودٌ وَنُقِلْتُمْ ذَاتَ الْيَمِينِ وَذَاتَ الشِّمَالِ وَكَلْبُهُم بَاسِطٌ

ذِرَاعِيهِ بِالْوَصِيدِ لَوِ اطَّلَعْتَ عَلَيْهِمْ لَوَلَّيْتَ مِنْهُمْ فِرَارًا وَلَمُلِئْتَ مِنْهُمْ رُعبًا ﴿١٨﴾

18. dan kamu mengira mereka itu bangun, Padahal mereka tidur; dan Kami balik-balikkan mereka ke kanan dan ke kiri, sedang anjing mereka mengunjurkan kedua lengannya di muka pintu gua. dan jika kamu menyaksikan mereka tentulah kamu akan berpaling dari mereka dengan melarikan diri dan tentulah (hati) kamu akan dipenuhi oleh ketakutan terhadap mereka.

Gambaran ini terlihat cukup rinci dalam menggambarkan respons emosional dalam gejala tempur atau lari (Hasan, 2008, hal. 84-86).

2. *Burnout*

a. Pengertian *Burnout*

Burnout adalah istilah psikologi yang digunakan untuk menggambarkan perasaan kegagalan dan kelesuan akibat tuntutan yang terlalu membebani tenaga dan kemampuan seseorang. Istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberg pada tahun 1974. Penelitian mengenai topik ini awalnya dilakukan di bidang pendidikan,

terutama pada guru yang mengalami penurunan kinerja yang disebabkan oleh *burnout*.

Stamm, B (2005) dalam ProQUOL Manual menjelaskan *burnout* dalam perspektif penelitian, yaitu diasosiasikan dengan perasaan tanpa harapan dan kesulitan untuk melakukan pekerjaan atau kesulitan mengerjakan pekerjaan secara efektif. Selanjutnya Stamm menjelaskan bahwa biasanya perasaan negatif itu muncul secara perlahan-lahan. Pekerja akan merasa bahwa usaha yang dilakukan tidak membawa perubahan apapun (Wikipedia, 2011).

Leatz dan Stolar, dalam Fery Farhati dan Haryanto FR (1996) mengatakan bahwa *burnout* adalah keadaan yang meliputi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres diderita cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. *Burnout* sendiri merupakan fenomena baru dalam bidang psikologi di mana baru pada sekitar tahun 1974 permasalahan *burnout* menjadi bahan kajian para ahli psikologi, yaitu ketika istilah *burnout* diperkenalkan pertama kalinya oleh Freudenberger (Corsini, 1984). Semenjak itu pulalah, penelitian-penelitian baru tentang *burnout* ini terus dilakukan yang kemudian menjadi dasar bagi penelitian berikutnya.

Penelitian-penelitian tersebut pada awalnya hanya dilakukan pada karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersifat pelayananan masyarakat saja, sehingga sempat pula terdapat suatu

pendapat bahwa *burnout* hanya terjadi pada bidang pekerjaan layanan masyarakat semata. Namun kemudian Muchinsky pada tahun 1987 mengemukakan pendapatnya bahwa *burnout* tidak hanya dibatasi oleh jenis pekerjaan layanan masyarakat saja, atau profesi yang digeluti, namun lebih karena terjadinya penumpukan ketegangan yang dipicu oleh rasa frustrasi seseorang pada tempat kerja (Muchinsky, dalam Walter Staples Doyle, 1994). Selanjutnya, Maslach dan Jackson (dalam Golembiewsky, dkk, dalam Fery Farhati dan Haryanto FR , 1996) memberikan gambaran adanya tiga dimensi *burnout*, yaitu:

- a. Kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tak berdaya, dan merasa terjebak. Individu juga merasa mudah tersinggung, bahkan terkadang melampiaskan amarah tanpa alasan yang jelas.
- b. Depersonalisasi , dengan ditandai dengan penarikan diri individu dari lingkungan sosialnya.
- c. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, yaitu individu merasa tidak puas dengan karyanya sendiri (ForIndoJob, 2011).

Pines dan Aronson 1989 (dalam Diaz, 2009) mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, emosional dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh tuntutan emosional.

Cordes dan Daughterty (dalam Cooper dkk, 2000) menjelaskan bahwa *burnout* adalah kelelahan yang amat sangat di mana membuat

kinerja individu terhambat bahkan berhenti. Dari beberapa pendapat mengenai dimensi *burnout* (Maslach dalam Schaufeli dkk, 1993: Pines dan Aronson dalam Wally & Hubby, 2000) kemudian disimpulkan bahwa ada tiga dimensi *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, serta penurunan pencapaian prestasi pribadi (Diaz & Zulakida, 2009, hal. 94-95).

b. Sumber *Burnout*

Ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

- a. Faktor eksternal, meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton
- b. Faktor internal, meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian

c. Gejala-gejala *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter mengungkapkan bahwa gejala-gejala *burnout* dapat dikategorikan dalam 3 dimensi, yaitu:

- a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Dimensi yang ditandai dengan berkurangnya energi secara emosi dan perasaan sumber emosi yang tidak mencukupi untuk menghadapi situasi, akibat banyaknya tuntutan atau beban kerja

yang diajukan pada dirinya yang kemudian menguras sumber-sumber emosional yang ada. Juga ditandai dengan perasaan letih berkepanjangan baik secara fisik (sakit kepala, flu, insomnia), mental (merasa tidak bahagia, tidak berharga, rasa gagal) dan emosional (bosan, sedih, tertekan) ketika mengalami *exhaustion*, mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat diatasi lagi.

b. Depersonalisasi

Merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan pada saat seseorang melakukan *coping* terhadap situasi yang memiliki banyak tuntutan. Depersonalisasi ditunjukkan dengan sikap tidak peduli dengan pekerjaan, kehilangan kepentingan dan arti sebuah pekerjaan, menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang disekitarnya. Perilaku yang muncul adalah memperlakukan orang lain secara kasar, merawat orang lain sebagai objek, menjaga jarak dengan penerima layanan, mengurangi kontak, bersikap sinis, kurang perhatian dan kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain dan juga sikap yang tidak mempunyai perasaan terhadap orang lain. Perilaku tersebut ditunjukkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderitanya menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

c. Penurunan pencapaian prestasi (*Reduced Personal accomplishment*)

Rendahnya penghargaan terhadap dirinya sendiri merupakan kecenderungan untuk mengevaluasi perilaku dan prestasi secara negatif khususnya dalam bekerja dengan klien. Dicitrakan dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain, merasa tidak efektif atau kompeten dalam pekerjaan, adanya perasaan gagal dalam bekerja dan menganggap tugas-tugas yang dibebankan terlalu berlebihan sehingga tidak mampu untuk mencapai prestasi. Kondisi tersebut akhirnya membuat individu merasa kehilangan kepercayaan terhadap kemampuannya sendiri dan juga kehilangan kepercayaan dari orang lain akibat perilakunya (Gunarsa, 2004, hal. 368).

d. Tahap atau Tingkatan *Burnout*

Seperti yang dikutip oleh Nailul Rohmah Cholily dalam penelitiannya, Goliszek (2005) menyusun *burnout* menjadi 4 tahapan:

Tahap 1. Memiliki harapan dan idealisme tinggi

Gejala:

- a. Antusias terhadap pekerjaan
- b. Menunjukkan dedikasi dan komitmen pada pekerjaan
- c. Menunjukkan energi yang tinggi dan berprestasi

- d. Bersikap positif dan konstruktif
- e. Berpandangan baik

Tahap 2. Menjadi pesimis dan mulai tidak puas terhadap pekerjaan

Gejala:

- a. Mengalami kelelahan fisik dan mental
- b. Menjadi frustrasi dan dipenuhi khayalan yang tidak baik
- c. Semangat kerja menurun
- d. Mengalami kebosanan
- e. Menunjukkan gejala *stress* awal

Tahap 3. Menarik diri dan mengucilkan diri

Gejala:

- a. Menghindari kontak dengan rekan kerja
- b. Merasa marah dan tidak bersahabat
- c. Berpandangan sangat negatif
- d. Mengalami depresi dan tekanan emosi lainnya
- e. Menjadi tidak mampu berpikir atau konsentrasi
- f. Mengalami kelelahan fisik dan mental yang ekstrem
- g. Menunjukkan banyak sekali gejala stress

Tahap 4. Pemisahan diri dan kehilangan minat yang sulit dikembalikan

Gejala:

- a. Memiliki harga diri yang sangat rendah
- b. Kebiasaan bolos kerja yang kronis

- c. Mengumpulkan perasaan-perasaan negatif mengenai pekerjaan
- d. Menunjukkan sinisme yang parah
- e. Tidak mampu berinteraksi dengan orang lain
- f. Mengalami tekanan emosi yang serius
- g. Menunjukkan gejala stress fisik dan emosi yang parah (Cholily, 2007, hal. 36-37).

Pada intinya, Goliszek membagi tahapan *burnout* ke dalam 4 tingkatan atau tahapan, yaitu: memiliki harapan dan idealisme tinggi, menjadi pesimis dan mulai tidak puas terhadap pekerjaan, menarik diri dan mengucilkan diri dan pemisahan diri serta kehilangan minat yang sulit dikembalikan.

e. *Burnout* dalam Perspektif Islam

- a. Az-Zumar ayat 53

﴿ قُلْ يَاعِبَادِيَ الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوا مِن رَّحْمَةِ اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ جَمِيعًا ۚ إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرَّحِيمُ ﴾

53. Katakanlah: "Hai hamba-hamba-Ku yang malampaui batas terhadap diri mereka sendiri, janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sesungguhnya Dia-lah yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Maksud dari ayat di atas ialah Allah SWT memberi peringatan bahwa kita tidak boleh putus asa dari rahmat Allah, dan kita tidak boleh melampaui batas dalam usaha kita sehingga kita tidak mengenal

batas dalam usaha mencapai sesuatu. Tapi kita harus senantiasa selalu meminta rahmat dan petunjuk-Nya sehingga kita tetap tetap berpegang teguh pada aturan dan nilai-nilai keimanan. Dan Tuhan Maha Pengampun dari segala dosa-dosa.

Hubungan dengan *burnout* adalah manusia dalam usaha terkadang melampaui batas (berlebihan dalam melakukan sesuatu) mereka tidak mengenal waktu, cara dan usaha yang dilakukan sehingga mereka mengalami kelelahan yang bisa menyebabkan mereka mengalami tekanan fisik dan kejiwaan, sehingga menimbulkan stres. Ayat di atas menjelaskan keharusan dalam menjaga diri dan tidak melampaui batas dalam usaha dan melakukan setiap pekerjaan.

b. Al-Imran ayat 151

سَنُلْقِي فِي قُلُوبِ الَّذِينَ كَفَرُوا الرُّعْبَ بِمَا أَشْرَكُوا بِاللَّهِ مَا لَمْ يُنَزَّلْ بِهِ
سُلْطَانًا وَمَأْوَاهُمُ النَّارُ وَبِئْسَ مَثْوَى الظَّالِمِينَ ﴿١٥١﴾

151. akan Kami masukkan ke dalam hati orang-orang kafir rasa takut, disebabkan mereka mempersekutukan Allah dengan sesuatu yang Allah sendiri tidak menurunkan keterangan tentang itu. tempat kembali mereka ialah neraka; dan Itulah seburuk-buruk tempat tinggal orang-orang yang zalim.

Ayat di atas menjelaskan tentang kufur akan apa yang telah diberi (baik potensi diri sendiri maupun potensi orang lain) oleh Allah SWT. Manusia dalam kehidupannya melakukan berbagai macam aktivitas, yang membuat mereka lupa akan kewajiban ruhaniyahnya. Seakan apa

yang dilakukan adalah segalanya dan melupakan kewajiban yang lain. Karena mereka takut tersaingi dalam setiap langkahnya.

Artinya bahwa manusia dalam usahanya mereka tidak mensyukuri rahmat yang diberikan oleh Tuhan, seakan apa yang dilakukan adalah hasil dari jerih payahnya sehingga menyebabkan mereka mentuhankan selain Tuhan (mementingkan urusan) dan mereka adalah golongan yang merugi dan termasuk zalim. Al-Quran menyebutkan dengan sebutan *al Khasiruun* (orang yang merugi).

Tidak semua orang bisa beradaptasi dengan peristiwa atau keadaan yang menyebabkan perubahan dalam kehidupannya. Ada yang mampu mengatasinya dengan baik dan sebaliknya adapula yang tidak mampu menghadapinya hingga berada dalam kondisi "down" dan putus asa, dan dilanjutkan dengan timbulnya keluhan-keluhan kejiwaan. Seseorang bisa disebut sedang mengalami *burnout* adalah saat dia berada dalam kondisi lelah baik secara fisik, emosi, maupun mental. Ditandai pula dengan munculnya depersonalisasi serta rendahnya hasrat untuk berprestasi yang disebabkan oleh pekerjaan. Al-Quran sebagai pedoman umat muslim, secara tersirat maupun tersurat telah menunjukkan tanda-tanda orang yang mengalami *burnout*. Bagi orang-orang yang beriman, melakukan amal saleh (baik) atau saling nasehat-menasehati antar sesamanya agar tidak berputus asa. Putus asa disini lebih difokuskan kepada orang-orang yang mengalami *burnout*, karena *burnout* muncul akibat adanya ketidaksesuaian antara

harapan dengan kenyataan. Harapan-harapan yang tidak sesuai tersebut pada akhirnya menimbulkan perasaan putus asa (*burnout*).

c. Seperti firmanNya dalam surat Yusuf yang berbunyi:

فَلَمَّا اسْتَيْسَسُوا مِنْهُ خَلَصُوا نَجِيًّا ۖ قَالَ كَبِيرُهُمْ أَلَمْ تَعْلَمُوا أَنَّ أَبَاكُمْ قَدْ أَخَذَ عَلَيْكُمْ مَوْثِقًا مِنَ اللَّهِ ۖ وَمِنْ قَبْلُ مَا فَرَّطْتُمْ فِي يُوسُفَ ۖ فَلَنْ أْبْرَحَ الْأَرْضَ حَتَّىٰ يَأْذَنَ لِيَ أَبِي أَوْ يَحْكُمَ اللَّهُ لِي ۖ وَهُوَ خَيْرُ الْحَاكِمِينَ ﴿٨٠﴾

80. Maka tatkala mereka berputus asa dari pada (putusan) Yusuf, mereka menyendiri sambil berunding dengan berbisik-bisik. berkatalah yang tertua diantara mereka: "Tidakkah kamu ketahui bahwa Sesungguhnya ayahmu telah mengambil janji dari kamu dengan nama Allah dan sebelum itu kamu telah menyia-nyiakan Yusuf. sebab itu aku tidak akan meninggalkan negeri Mesir, sampai ayahku mengizinkan kepadaku (untuk kembali), atau Allah memberi keputusan kepadaku. dan Dia adalah hakim yang sebaik-baiknya".

Keputusasaan yang dimaksud yakni putusan Yusuf yang menolak permintaan mereka untuk menukar Bunyamin dengan saudaranya yang lain.

d. FirmanNya yang lain, pada surat Fuhsilat: 49, menjelaskan bahwa manusia selalu memohon kebaikan, tetapi ketika harapannya tidak sesuai kenyataan maka ia akan menjadi orang yang putus asa.

لَا يَسْتَمُ الْإِنْسَانُ مِنْ دُعَاءِ الْخَيْرِ وَإِنْ مَسَّهُ الشَّرُّ فَيَئُوسٌ قَنُوطٌ ﴿٤٩﴾

49. manusia tidak jemu memohon kebaikan, dan jika mereka ditimpa malapetaka Dia menjadi putus asa lagi putus harapan.

- e. FirmanNya dalam surat Huud:9, menyatakan jika manusia diberi kenikmatan manusia tidak berterimakasih dan jika ketika kenikmatan tersebut tidak ada manusia akan menjadi putus asa.

وَلَيْنَ أَذَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنَّا رَحْمَةً ثُمَّ نَزَعْنَاهَا مِنْهُ إِنَّهُ لَيُؤْسِكُفُورٌ ﴿٩﴾

9. dan jika Kami rasakan kepada manusia suatu rahmat (nikmat) dari Kami, kemudian rahmat itu Kami cabut daripadanya, pastilah Dia menjadi putus asa lagi tidak berterima kasih.

B. Hubungan Stres dengan *Burnout*

Mulanya tekanan dalam stres itu mungkin tidaklah terlalu terasa. Secara kompensasional sang individu bahkan mampu menghadapinya. Namun demikian karena pada umumnya sang individu tidak mengalami hal ini dengan kesadaran. Maka resistensi diri yang dimilikinya secara perlahan tanpa disadari lambat laun melemah.

Penanggulungan stres spontan yang bersifat kompensasi pada akhirnya tidak lagi efektif menjaganya untuk selamat dalam harmoni. Saat terbentuk kompensasi tersebut berlangsung terlalu lama, stres tersebut pada akhirnya menemukan titik jenuh dan berbalik menimbulkan berbagai macam gejala yang sering kali tidak dapat dimengerti orang yang bersangkutan, itulah yang disebut orang akhir-akhir ini dengan istilah *burnout* (Wangsa, 2009, hal. 16-17).

Setiap individu memiliki kesempatan yang sama dalam mengalami stres, namun semua tergantung pada tipe kepribadian, persepsi individu terhadap *stressor*, dan *coping* individu, pada stres yang dialaminya. Seseorang yang mengalami stres terhadap tuntutan yang diberikan kepadanya lalu individu tersebut sampai pada tahap stres yang berkepanjangan maka individu dapat mengalami *burnout*. Seseorang yang mengalami *burnout* akan mengalami kelelahan emosi seperti perasaan letih berkepanjangan baik secara fisik (misalnya sakit kepala, flu, insomnia) maupun mental (bosan, sedih, tertekan) bahkan dapat merasakan energinya terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat diatasi lagi. Ciri lainnya ialah sikap tidak peduli pada pekerjaannya, menjauhnya individu dari lingkungan sosial, penurunan prestasi, adanya perasaan gagal di dalam diri, cepat marah dan kesal, rasa bersalah dan menyalahkan, bersikap negatif dan lain sebagainya. Hal ini dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja individu tersebut. Rendahnya kinerja dan produktivitas dapat menghasilkan hasil yang rendah pula, dan dapat mempengaruhi masa depan individu tersebut.

Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berfikir, dan kondisi fisik seseorang (Davis, dalam Fery Farhati & Haryanto FR, 1996). Permasalahan baru akan muncul apabila stres muncul dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, yang akan berakibat pada kelelahan fisik dan mental yang mendera kehidupan individu di mana keadaan ini disebut sebagai *burnout*. Leatz

dan Stolar, dalam Fery Farhati dan Haryanto FR (1996) mengatakan bahwa *burnout* adalah keadaan yang meliputi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres diderita cukup lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (ForIndoJob, 2011).

Burnout merupakan akibat dari stress yang terus menerus tiada henti-hentinya, tetapi tidak sama dengan terlalu banyak stres. Stres, oleh dan besar, melibatkan terlalu banyak: terlalu banyak tekanan yang menuntut terlalu banyak dari diri individu secara fisik dan psikologis. Orang stres masih bisa membayangkan, meskipun, bahwa jika mereka hanya bisa mendapatkan segalanya di bawah kontrol, mereka akan merasa lebih baik. *Burnout*, di sisi lain adalah tentang perasaan tidak cukup. Yang dibakar keluar berarti merasa kosong, tanpa motivasi, dan tak peduli. Orang yang mengalami kelelahan sering tidak melihat harapan perubahan positif dalam situasi mereka. Jika stres yang berlebihan seperti tenggelam dalam tanggung jawab, kelelahan sedang semua mengering. Salah satu perbedaan antara stres lainnya dan *burnout*: Sementara individu biasanya sadar berada di bawah banyak stres, individu tidak selalu memperhatikan kelelahan ketika itu terjadi (Radix, 2011).

Dengan demikian, individu yang mengalami stres yang berkepanjangan dapat menimbulkan *burnout* yang dapat mempengaruhi masa depan individu tersebut. Hal ini dapat dipengaruhi dari dalam maupun luar individu.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pertanyaan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Oleh karena itulah maka dari peneliti dituntut kemampuannya untuk merumuskan hipotesis ini dengan jelas (Arikunto, 2006, hal. 73).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah yaitu ada hubungan antara stres dengan *burnout*.

